



**ANALISIS PENILAIAN KINERJA KARYAWAN DAN
PENGEMBANGAN KARIR KARYAWAN DI CARE CENTER
BPJS KESEHATAN 1500 400**

TESIS

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen

RINI FERDYLLA

041401603125020

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

**PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS SATYA NEGARA
INDONESIA**

2017



**Analysis of the Employee Performance Appraisal at the Care Center
BPJS Kesehatan 1500 400**

THESIS

Submitted as a Partial Fullfillment of Requirements for Getting Master Degree
of Management

RINI FERDYLLA

041401603125020

MAGISTER OF MANAGEMENT

UNIVERSITY OF SATYA NEGARA INDONESIA

2017

KATA PENGANTAR

Segala Puji ke hadirat Allah SWT atas Rahmat, Nikmat dan Taufiknya, sehingga dapat diselesaikannya tesis yang berjudul “ Analisis Penilaian Kinerja Karyawan Dan Pengembangan Karir Karyawan Di *Care Center* Bpjs Kesehatan 1500 400”. Penulisan tesis ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen (M.M.) dalam konsentrasi Manajemen SDM pada Program Pascasarjana – Universitas Satya Negara Indonesia. Dalam proses penyusunan tesis ini, sebagai seorang insan manusia yang baru dalam alam pemikiran Manajemen SDM, saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, sangat sulit bagi saya untuk menyelesaikan tesis ini. Oleh karena itu dengan kerendahan hati dan pikiran yang terbuka, saya mengharapkan saran dan kritikan yang konstruktif terhadap tesis ini. Pada kesempatan ini juga, saya ingin menyampaikan dengan segala hormat dan penghargaan terima kasih kepada:

- (1) Prof. Dr. Lijan P. Sinambela, MM., M.Pd, selaku dosen pembimbing yang telah bersedia membimbing dan memberikan dukungannya baik waktu, tenaga, dan pikiran kepada saya dalam penyusunan tesis ini.
- (2) Ibu Dr. Yusriani Sapta Dewi, M.SI, selaku dosen pembimbing yang telah bersedia membimbing dan memberikan dukungannya baik waktu, tenaga, dan pikiran kepada saya dalam penyusunan tesis ini.
- (3) Ketua Program Dr. Darlius, SE., MM., yang telah bersedia menjadi ketua sidang dalam sidang tesis saya, terima kasih atas masukan, kritikan serta kesempatan kepada saya untuk menyelesaikan studi ini.
- (4) S. Littik, Dosen MK Ev, Kin., selaku Penguji Ahli dalam sidang tesis saya. Terima kasih atas masukan dan kritikannya dalam rangka perbaikan tesis ini.
- (5) Seluruh jajaran dosen pengajar program Pascasarjana Magister Manajemen USNI yang tidak dapat saya ucapkan satu-persatu namun telah memberikan bekal, masukan, kritikan serta dukungan untuk saya menyelesaikan studi ini.

- 
- (6) Pihak keluarga besar Layanan *Care Center* BPJS Kesehatan 1500 400 yang telah membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan. Bapak. Indra Kusuma, Linda Sophiani dan Irvan Novian selaku Supervisor, Ibu Deni Hanon dan Bapak Charles selaku Koordinator dan Ibu Astri selaku Managing Director, terima kasih dan hormat untuk kesempatan yang diberikan.
- (7) Prof. Dr. Effionora Anwar dan keluarga, syukur dan terima kasih atas dukungannya sehingga saya dapat menyelesaikan studi ini.
- (8) Kedua orang tua yang terkasih, Kori Noviar Tanjung dan Retni Enita Syam. Terima kasih untuk nasehat dan motivasi agar saya tetap semangat mencapai sasarannya menyelesaikan studi ini.
- (9) Mama Annawati dan Bapak Yohanes serta Keluarga Besar Maninjau yang selalu mendorong studi ini.
- (10) Slamet Riyadi Syam, paman yang mendorong agar studi ini dapat selesai, Asep Sumantri selaku sahabat terbaik yang tidak letih-letihnya untuk selalu menemani, mendukung dan mengingatkan saya menyelesaikan studi ini.
- (11) Para sahabat dan rekan-rekan mahasiswa Magister Manajemen USNI yang terkasih, yang telah bersama-sama saling mendukung dan menyertai saya menyelesaikan studi ini. Akhirnya, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga tesis ini dapat bermanfaat buat pengembangan keilmuan.

Bekasi, 18 Juli 2017

ABSTRAK

Nama : Rini Ferdylla
NPM : 041401603125020
Program Studi : Manajemen SDM
Judul : Analisis Penilaian Kinerja Karyawan Dan Pengembangan Karier Karyawan Di *Care Center Bpjs Kesehatan* 1500 400

Tesis ini adalah sebuah usaha penelitian untuk melakukan analisa terhadap pelaksanaan sistem penilaian kinerja (Performance Appraisal) karyawan di sebuah layanan concate center yaitu *Care Center BPJS Kesehatan*. Penelitian ini berusaha untuk mengungkapkan bagaimana sebuah proses penilaian kinerja karyawan diterapkan, kapan penilaian kinerja dilaksanakan, bagaimana prosedur pelaksanaannya, apa tujuan penilaian kinerja serta apa kendala dan tantangan yang dihadapi dalam penerapan penilaian kinerja karyawan, bagaimana pelaksanaan pengembangan karier karyawan. Kerangka teori yang digunakan adalah Manajemen Sumber Daya Manusia, Manajemen Kinerja (Performance Management) dan Penilaian Kinerja (Performance Appraisal). Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan desain deskriptif. Hasil Penelitian ini menyarankan metode evaluasi kinerja sebaiknya bagi para penilai kinerja (supervisor) layaknya perlunya untuk dilakukan pelatihan-pelatihan tertentu tentang penilaian kinerja, sehingga kesalahan penilai termasuk bias atau prasangka penilai, efek halo, kecenderungan sentral, dan lain sebagainya niscaya dapat diminimalisir. Selain itu hendaknya peluang-peluang untuk agent mengembangkan karier lebih banyak diciptakan, dan penilaian akan pantas tidaknya agent mengembangkan karier hendaknya tidak terbatas pada skill sebagai agent saja, melainkan mempertimbangkan skill-skill lain yang agent miliki.

Kata Kunci: Penilaian Kinerja (Performance Appraisal), Manajemen Kinerja (Performance Management) dan Kinerja (Performance), Pengembangan Karier Karyawan

ABSTRACT

Name : Rini Ferdylla

Study Program : Manajemen SDM

Title : Analysis of the Employee Performance Appraisal at the Care Center BPJS Kesehatan 1500 400.

This thesis is a research effort to analyze the implementation of employee performance appraisal system in an concatc center service named care center BPJS Kesehatan. The research attempted to disclose how an employee's performance appraisal process is implemented, when the performance appraisal is conducted, how is the implementation of procedure, when the performance appraisal is conducted, what is the goals of doing performance appraisal, as well as what the obstacles and problems faced in implementing the performance appraisal, and how the implementation of employee career development.. This research is using theories of Human Resources Management, Performance Management and Performance Appraisal. This research is a qualitative research with descriptive design. The research finding suggested that the for the performance appraiser specific training on performance appraisal are needed, so the error including bias or Assessor's prejudice, halo effect, central tendency, and so on would be minimized, in addition Opportunities for agents to develop more careers are created, and an assessment of whether or not agents should develop a career should not be limited to skills as an agent alone, but rather consider the skills other agents have.

Keywords: Performance Appraisal, Performance Management and Performance, Employee Career Development.